

上海市市场监督管理局

数智驱动,协同治理,上海市场监管护航放心消费

为国际消费中心城市建设注入强劲动力

数字驱动提速增效 智能预警精准监管

为了让投诉举报处理更高效、更智能,上海市市场监管局持续升级12315投诉举报智慧平台,完善智能预填、自动分派、类案推送等功能,推动平台与一体化监管平台对接,实现工单一键生成现场检查任务;上线人工智能预警模型,对全量工单动态监测,累计发出群体纠纷、集中诉求等预警信息161条,为风险处置争取时间。

在数字驱动下,智慧维权场景不断拓展。市市场监管局建成市局驾驶舱消保场景大屏和移动驾驶舱,发挥消保数据“晴雨表”“风向标”作用;指导杨浦区局在抖音平台设立线上“消费维权联络站”,推动纠纷处置不出平台,累计履行赔付金额3000余万元,实现平台消费纠纷源头减量;同时,参加国家市场监督管理总局数据分析比赛,青浦区局《聚焦“一老一小”背后的消费投诉痛点》荣获最佳数据分析报告,松江、宝山区局获得示范报告,培养了一批懂业务、会分析的消保人才。

协力规制职业索赔 营商环境优化再提效

市市场监管局将规制牟利性职业索赔作为营商环境8.0重点攻坚任务,联合市高院、市司法局、市检察院、市公安局等8部门出台《关于依法治理牟利性职业索赔、职业举报行为的若干意见》,建立市级协同机制。

同时,在智慧平台上线投诉异常名录功能,建立自主识别模型,根据“模板化诉求文本”“反复就同类商品同类问题投诉举报”等典型特征标记异常人员,并将历史工单同步推送基层,辅助精准处置;引导企业合规经营,发布涉企高频投诉举报“避坑指南”,涵盖政策法规、食品经营、标识标签、广告宣传、刑事案例等42项典型行为,形成“典型案例+案例解析+合规提示”体系;通过集中培训、上门指导,帮助企业妥善应对职业索赔干扰,例如金山区就“牟利性举报”试点开展“一次性告知后果+后续诉求简化处置”的精准管控,奉贤区推动职业索赔工作文件升级为区级机制,强化协同应对。

监管执法重拳出击 守护消费安全底线

聚焦侵害消费者权益的重点领域,市市场监管局深入开展“守护消费”铁拳行动,以消费者反映强烈的侵权问题为重点,通过投诉举报深挖案件线索,全年查办各类消费者权益保护案件1111件,向总局报送典型案例15件。

同时,会同市委网信办开展“亮剑浦江2025”消费领域个人信息保护专项执法行动,对扫码点餐、商场停车、人脸识别等消费场景开展“回头看”,通过联合约谈、联合培训、联合执法,累计查办个人信息保护案件19件,推动消费领域个人信息保护问题持续改善;公布年度侵害消费者权益典型案例10个,会同市委网信办公布“亮剑浦江2025”典型案例5个,引导经营者守法合规,达到“查处一案、规范一行”的良好效果。

此外,产品质量监管持续加强,开展线上线下一体化质量监督抽查,2025年共抽查261类产品8542批次,其中不合格625批次。据介绍,市场监管部门聚焦“一老一小”,抽查儿童用品332批次、老年用

□ 记者 王葳然

2025年,上海市市场监管系统在诉求处置、环境优化、执法监管、科技赋能、职业索赔治理等方面持续发力,全年受理消费者投诉166.05万件、登记举报62.79万件、解答各类咨询518.98万件,ODR企业增至1594家,通过人民调解处置投诉9.7万件,消费纠纷调解工作室68家,消费环境满意度连续8年保持较高水平,为上海国际消费中心城市建设注入强劲动力。



▲ 上海市场监管部门开展放心消费宣传活动

▲ 上海市场监管部门指导企业做好投诉处理工作

市市场监督管理局供图

品155批次;按照国家市场监督管理总局部署,对消费者关心的羽绒服、羊绒衫开展专项抽查,对春节期间烟花爆竹开展全覆盖监督抽查;对防晒产品从质量监管延伸到营销规范,针对店铺网页虚假宣传违法线索进行违法证据固定、并将线索移交相关属地市场监管局,累计移送不合格线索16个、虚假宣传线索11个,对防晒产品市场进行多维度治理。

放心消费行动深化 长三角协同再升级

为打造安心舒心的消费环境,上海市市场监管局制定并印发《优化消费环境三年行动若干措施》,围绕消费供给提质、消费秩序优化、消费维权提效、消费环境共治、消费环境引领提出5大行动16项具体措施53项工作任务,推动形成“一区一特色、全市齐推进”的工作格局。

据悉,市市场监管局指导杨浦、青浦、奉贤三区高质量完成总局优化消费环境试点任务,为全国消费环境优化提供上海样本。杨浦区联合抖音电商、大众点评等平台,建立放心消费网店、直播间评价标准,全年培育放心消费网店及直播间520家,在店铺首页显著位置展示统一的“放心消费”电子标识,并公开

作出“安全、服务、质量、价格、维权”五个放心的承诺,显著提升公信力与辨识度;青浦区深化与嘉善、吴江跨区域协作,在异地维权、多元化解等方面形成可复制经验。

在持续深化区域协作方面,上海市场监管部门会同江苏、浙江、安徽市场监管部门推进“满意消费长三角”提升行动,推广异地异店退换货承诺,支持示范先行区开展跨区域先行赔付,全域累计培育异地异店退换货企业1739家,实现长三角跨区域无理由退货。同时,上海市连续第8年开展上消费者满意度调查,完善调查方法,重点测评满意度整体水平,摸清消费意愿和制约因素,对网络购物、银发经济、二次元等行业重点分析,抽取23个商圈、景区、乡村放心集聚区开展评价,以《放心消费评价规范》为依据,科学评估标杆培育成效。推广青浦、黄浦先行赔付实践经验,召开专题研讨会,试点在商圈、景区建立先行赔付机制,让消费者维权更便捷。

上海市市场监管局将继续贯彻落实《优化消费环境三年行动方案(2025-2027年)》,推进优化消费环境和营商环境,加快建设国际消费中心城市,进一步完善投诉举报处置体系,扩大放心消费覆盖面,强化新兴领域执法,深化智慧维权应用,推动职业索赔长效治理,让上海成为消费者心中的放心消费首选地。